Plan ministériel

Commissariat aux langues officielles

2017-2018

L'honorable Karina Gould, C.P., députée
Ministre des Institutions démocratiques

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil privé de la Reine pour le Canada, 2016

N° de cat. SF1-5F-PDF
ISSN 2371-6460

Ce document est disponible sur le site Web du Commissariat aux langues officielles au
http://www.ocol-clo.gc.ca

Ce document est disponible en médias substituts.

Table des matières

Message de la commissaire aux langues officielles du Canada par intérim 1

Aperçu de nos plans 3

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités 5

- Raison d'être 5
- Mandat et rôle 5

Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail 7

Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats 9

Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de l'année et ultérieurement 11

- Programmes 11
- Services internes 17

Dépenses et ressources humaines 19

- Dépenses prévues 19
- Ressources humaines planifiées 20
- Budget des dépenses par crédit voté 20
- État des résultats condensé prospectif 20

Renseignements supplémentaires 23

- Renseignements ministériels 23
- Tableaux de renseignements supplémentaires 23
- Dépenses fiscales fédérales 24
- Coordonnées de l'organisation 25

Annexe : Définitions 27

Notes de fin d'ouvrage 31

Message de la commissaire aux langues officielles du Canada par intérim

Notre Plan ministériel 2017-2018 présente aux parlementaires et aux Canadiens des renseignements sur notre travail et sur les résultats que nous tenterons d'atteindre au cours de la prochaine année. Afin d'améliorer la présentation de rapports à l'intention des Canadiens, nous adoptons un nouveau rapport simplifié, lequel remplace le Rapport sur les plans et les priorités.

Le titre du rapport a été modifié afin de tenir compte de son but : communiquer nos objectifs de rendement annuels ainsi que les prévisions au chapitre des ressources financières et humaines afin de livrer ces résultats. Le rapport a aussi été restructuré afin de présenter plus clairement, plus simplement et de façon plus équilibrée les résultats réels que nous tentons d'atteindre, tout en continuant de faire preuve de transparence quant à la façon dont les deniers publics seront utilisés. Nous y décrivons les programmes et les services que nous offrons aux Canadiens, nos priorités pour 2017-2018, et la façon dont notre travail nous permettra d'honorer les engagements indiqués dans notre mandat et d'atteindre les priorités du gouvernement.

À titre de commissaire aux langues officielles du Canada par intérim, j'ai le plaisir de vous présenter le Plan ministériel du Commissariat aux langues officielles pour l'exercice financier 2017-2018. L'année 2017 marquera l'entrée en fonction d'un nouveau commissaire aux langues officielles, le septième depuis 1970.

Les activités soulignant le 150e anniversaire de la Confédération retiennent, bien sûr, notre attention, car le Commissariat doit veiller à ce que les ministères et les agences tiennent pleinement compte de leurs obligations linguistiques dans les activités et les services qu'ils offriront à la population durant cette période importante dans l'histoire du pays. Le Commissariat prendra part à la fête, au même titre que de nombreuses institutions fédérales. Tant pour notre organisation que pour le gouvernement, les festivités de Canada 150 seront l'occasion de mettre en valeur la dualité linguistique canadienne à titre d'élément clé de notre histoire, de composante fondamentale du Canada d'aujourd'hui et d'atout précieux pour son avenir.

Au-delà des festivités de Canada 150, l'exercice financier 2017-2018 s'inscrira dans une période remplie de changements pour l'organisation et d'occasions dans le domaine des langues officielles à l'échelon fédéral.

D'une part, il faudra poursuivre diverses initiatives visant à optimiser nos services, afin de mieux servir les Canadiens. D'autre part, des initiatives gouvernementales et parlementaires en cours, ainsi que celles qui ont été initiées par les communautés de

langue officielle, interpellent le Commissariat. Le prochain plan d'action pour les langues officielles, l'actualisation du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*, les démarches du greffier du Conseil privé visant à permettre véritablement aux fonctionnaires fédéraux de travailler dans la langue officielle de leur choix, constituent trois des dossiers importants dans lesquels s'impliquera pleinement le Commissariat. Ces questions s'ajoutent à celles de l'immigration, de l'accès à la justice dans les deux langues officielles, du développement de la petite enfance et de la classification linguistique des postes de supervision au sein de la fonction publique.

Ghislaine Saikaley

Aperçu de nos plans

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats prévus du Commissariat aux langues officielles, veuillez consulter la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Programme 1 : Protection **Programme 2 :** Promotion

- **Priorité 1 :** Tirer parti du 150e anniversaire du Canada pour accroître la centralité de la dualité linguistique du Canada et la nécessité de réfléchir à l'avenir de la politique linguistique canadienne.
    - Le Commissariat doit inciter l'appareil gouvernemental ainsi que les principaux acteurs en matière de langues officielles à prendre les mesures nécessaires pour promouvoir la dualité linguistique au sein de la société canadienne.
    - Les interventions de prévention ainsi que les discussions que le Commissariat aura avec les institutions fédérales auront une incidence sur la protection des droits linguistiques.
    - Certaines initiatives gouvernementales amorcées en 2016-2017 gagneront en importance en 2017-2018 et exigeront du Commissariat une vigilance et des interventions stratégiques soutenues, notamment dans les domaines du service au public, de la langue de travail des fonctionnaires fédéraux et de l'épanouissement des communautés de langue officielle.

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

Raison d'être

Le commissaire aux langues officielles doit veiller à la mise en œuvre intégrale de la *Loi sur les langues officielles*, protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Mandat et rôle

L'article 56 [1] de la *Loi sur les langues officielles* énonce ce qui suit :

> Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Ainsi, en vertu de la *Loi*, le ou la commissaire a pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux sur le Commissariat, veuillez consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport.

Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail

Certains des gestes posés par le gouvernement fédéral au cours des derniers mois ont favorisé la création de nouvelles occasions dans le domaine des langues officielles. Ainsi, le rétablissement du Programme de contestation judiciaire, le plein statut d'établissement universitaire pour le Collège militaire royal de Saint-Jean et l'exigence de bilinguisme pour le nouveau juge de la Cour suprême sont des signes positifs qui témoignent d'un renouvellement du régime des langues officielles au sein de l'appareil fédéral.

Des intervenants clés, tant gouvernementaux que communautaires, ont manifesté un vif intérêt à l'égard de dossiers que le Commissariat juge déterminants pour l'application de la *Loi sur les langues officielles*. La modernisation du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* et de celui sur la langue de travail au sein de la fonction publique fédérale sont deux exemples de ces dossiers. Dans ce contexte, le Commissariat compte non seulement faire part de sa position au gouvernement, mais aussi veiller à ce que les intérêts des communautés de langue officielle soient pris en compte et à ce que les actions mises en œuvre par le gouvernement soient orientées vers l'atteinte de résultats concrets. Il en va de même pour le nouveau plan d'action pour les langues officielles, pour lequel le ministère du Patrimoine canadien a organisé des consultations publiques en 2016.

Les festivités du 150e anniversaire de la Confédération en 2017 seront l'occasion de mettre en valeur la dualité linguistique à titre d'élément clé de notre histoire, de composante fondamentale du Canada d'aujourd'hui et d'atout précieux pour son avenir. Pour le Commissariat, 2017 servira également de tremplin vers le 50e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, en 2019. Ces deux anniversaires permettront aux divers acteurs des langues officielles des milieux gouvernementaux, communautaires et scolaires de faire le point sur l'application de la *Loi*, de tracer des pistes d'action pour l'avenir et, éventuellement, de proposer des changements législatifs. Le Commissariat participera pleinement aux discussions.

L'appui de la population canadienne à la dualité linguistique et à l'apprentissage des deux langues officielles reste élevé, comme en font foi des sondages distincts réalisés au cours de 2016 par le Commissariat et le ministère du Patrimoine canadien.

Dans ce contexte de possibilités, les défis à relever n'en ressortent que plus clairement. Des tensions linguistiques perdurent, notamment au Nouveau-Brunswick. Dans plusieurs régions, la demande pour les programmes d'immersion française continue d'excéder l'offre, faute de financement adéquat, à un moment où diminue le taux de bilinguisme parmi les Canadiens anglais, et ce, après des années de stabilité.

Les tribunaux examinent plusieurs recours judiciaires, dont certains interpellent directement le gouvernement fédéral. L'accueil bilingue par les employés fédéraux (l'offre active) continue d'être un défi, même s'il s'agit d'une obligation législative depuis 1969. Les groupes communautaires rapportent un essoufflement de leurs employés et de leurs membres, et pourtant,

l'atteinte des objectifs du gouvernement concernant la vitalité des communautés de langue officielle passe souvent par l'action de ces organismes présents dans toutes les régions du pays.

Le ou la commissaire doit enquêter sur les plaintes déposées par les Canadiens et les Canadiennes. De plus, lorsqu'il ou elle formule des recommandations, il ou elle doit en faire le suivi. Pour cette activité, le Commissariat dépend des plaintes déposées. Le nombre de plaintes est en hausse constante depuis les trois dernières années.

Outre des enquêtes, le Commissariat peut mener des activités visant à mesurer la conformité des institutions fédérales. Les vérifications sont parmi les outils dont dispose le commissaire pour répondre à cet objectif. Le Commissariat choisit les outils les plus pertinents pour traiter des dossiers propres à une ou à plusieurs institutions.

Le mandat de Graham Fraser ayant pris fin, le Commissariat accueillera un nouveau commissaire en 2017. Les ressources de l'organisation ne permettent actuellement qu'une flexibilité très limitée pour la mise en œuvre de nouvelles initiatives que pourrait lancer le nouveau dirigeant ou le Parlement. Un exercice continu d'examen des budgets du Commissariat permettra de réaligner les ressources afin de répondre aux priorités de l'organisation. Cet exercice permettra peut-être aussi d'obtenir une certaine marge de manœuvre pour composer avec les pressions financières que connaît le Commissariat, à l'instar des autres institutions fédérales.

Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats

Principaux risques

Risques	Stratégie de réponse au risque	Lien aux programmes du ministère	Lien aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Modifications apportées aux priorités, processus et objectifs, considérant les contraintes financières.	Le Commissariat veillera à ce que le processus de planification stratégique soit assez souple pour s'adapter aux changements organisationnels. Mettre en œuvre les initiatives lancées l'année dernière, y compris les mesures découlant de l'exercice détaillé de comptabilisation par activité et de l'examen financier stratégique, évaluer leur incidence sur les résultats et définir les ressources nécessaires.	Programme 1 : Protection Programme 2 : Promotion	S/O
Indicateurs de rendement appropriés pour appuyer la prise de décision.	Achever la transition vers la nouvelle Politique sur les résultats, visant à mettre davantage l'accent sur les résultats, ce qui signifie, entre autres, aider l'organisation à élaborer les profils de l'information sur le rendement.	Programme 1 : Protection Programme 2 : Promotion	S/O

L'un des aspects du mandat du Commissariat est de traiter les plaintes relatives aux langues officielles. Le Commissariat ne peut prévoir le volume de plaintes qu'il aura à traiter. De plus, la nomination d'un nouveau commissaire aux langues officielles aura des répercussions sur les plans stratégiques. Il pourrait être difficile de répondre à une éventuelle augmentation du volume de travail en raison des contraintes financières auxquelles est soumise toute petite organisation. Le Commissariat doit surmonter ces difficultés et faire en sorte que les objectifs du programme soient atteints avec les ressources limitées dont il dispose. Il a élaboré et mis en œuvre un plan pour assurer le bon déroulement de la transition, et il adapte la planification stratégique de l'organisation.

Les contraintes du Commissariat sur le plan des ressources, la planification stratégique et la mise en œuvre de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor ont amené la haute direction à mettre davantage l'accent sur la mesure des résultats. Le Commissariat reconnaît la difficulté de mesurer son influence sur les parties intéressées, car d'autres instances participent à l'atteinte de ses objectifs. Il faudra améliorer les indicateurs de rendement pour aider la haute direction à exécuter le mandat de l'organisation.

Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de l'année et ultérieurement

Programmes

Programme 1.1 : Protection des droits linguistiques

Description

Dans le cadre de ce programme, le Commissariat enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le commissaire peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

Faits saillants de la planification

Essentiellement, les activités dans le cadre du programme Protection des droits linguistiques incluent les enquêtes (pour donner suite aux plaintes reçues) et les suivis des recommandations émises dans le cadre des enquêtes. Le Commissariat, de par la *Loi*, a l'obligation d'effectuer une enquête pour toutes les plaintes jugées recevables. Ne pas enquêter sur les plaintes placerait le Commissariat (et le commissaire) dans une situation délicate puisqu'il ne remplirait pas son mandat en vertu de la *Loi*.

La direction de la Mesure du rendement, au moyen des outils appropriés (vérification, suivi de vérification, bulletin de rendement, observation, etc.) fait des interventions auprès des institutions fédérales dans le but de mesurer leur niveau de conformité et, le cas échéant, propose des mesures en vue de l'améliorer. Ces activités permettent d'établir des liens avec les institutions fédérales grâce à une approche collaborative. Elles permettent également de traiter les problèmes systémiques qui ont été cernés durant les multiples enquêtes sur un même sujet.

Nous avons révisé l'ensemble des activités de la direction de la Mesure du rendement, et les outils créés seront utilisés au cours des prochaines années.

Le Commissariat continuera de faire rapport au Parlement de la mise en œuvre, par les institutions fédérales, des obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*. Il participera à l'étude entreprise par le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, comme suite au dépôt du rapport spécial sur Air Canada. Le rapport avait pour but de faire moderniser le régime d'exécution applicable à Air Canada.

Les tribunaux jouent un rôle clé dans l'évolution des droits linguistiques. Leurs décisions contribuent à préciser la nature et la portée des obligations des institutions fédérales en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Cette jurisprudence constitue un outil important pour faire progresser la dualité linguistique dans la société canadienne. Le commissaire continuera donc d'exercer son rôle de vigie lorsque des affaires relatives aux droits linguistiques sont portées devant les tribunaux et, en particulier, lorsqu'elles concernent l'interprétation des dispositions de la *Loi*.

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
La population canadienne reçoit des réponses à ses plaintes et à ses demandes de renseignements dans les délais prescrits par les normes de service.	Pourcentage des réponses données dans les délais prescrits par les normes de service : - réponses aux demandes de renseignements à l'intérieur de 30 jours ouvrables; - processus d'enquête formel à l'intérieur de 175 jours ouvrables; - processus de résolution facilité à l'intérieur de 90 jours ouvrables.	70 %	Mars 2018	Cet indicateur a été modifié en 2015-2016.	Cet indicateur a été modifié en 2015-2016.	45 %
Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* améliorent leur capacité à répondre aux exigences de la *Loi*.	Pourcentage des recommandations du commissaire (faites par le biais des rapports de vérification et d'enquête) qui ont été mises en œuvre.	60 %	Mars 2018	Cet indicateur a été modifié en 2015-2016.	Cet indicateur a été modifié en 2015-2016.	100 %
La population canadienne bénéficie	Pourcentage des recours impliquant le	65 %	Mars 2018	Cet indicateur a été ajouté en	Cet indicateur a été ajouté en	57.5 %

des interventions du commissaire devant les tribunaux.	commissaire qui ont eu un impact positif sur l'interprétation ou l'application de la *Loi* ou de la *Charte*.			2015-2016 seulement.	2015-2016 seulement.	

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
7 255 494	7 255 494	7 255 494	7 255 494

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
64	64	64

Programme 1.2 : Promotion de la dualité linguistique

Description

Dans le cadre de ce programme, le Commissariat travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les divers ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique au Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

Faits saillants de la planification

Au même titre que les autres institutions fédérales, le Commissariat aux langues officielles participera aux festivités du 150e anniversaire de la Confédération, en 2017. Il profitera de l'occasion pour présenter la personne nouvellement nommée commissaire au public canadien, aux communautés de langue officielle, aux intervenants en apprentissage de la langue seconde de même qu'à la fonction publique fédérale.

En 2017-2018, dans le cadre des activités de Canada 150, le Commissariat participera à divers événements festifs afin d'établir un dialogue direct avec un grand nombre de personnes dans chacune des régions. Au moyen, notamment, de stands tenus à la fois par le siège social et les bureaux régionaux, les Canadiens seront non seulement invités à se renseigner sur l'importance de la dualité linguistique dans l'histoire canadienne, mais aussi à afficher leur appui.

En outre, le Commissariat offrira une version améliorée des présentations en milieu scolaire dans les régions. Ces activités de promotion directe seront appuyées par des activités sur le Web et dans les médias sociaux, dont la pièce maîtresse est une ligne du temps qui retrace, au cours de 150 ans, quelque 200 événements clés concernant les langues officielles. Ces activités de contact direct avec les citoyens dans le cadre de rassemblements publics ont été testées à de nombreuses reprises par le Commissariat depuis 2013, notamment aux Jeux du Canada à Sherbrooke et à Prince George ainsi qu'aux Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015, à Toronto. Elles permettent aux visiteurs de manifester leur engagement à l'égard de la dualité linguistique et d'améliorer leurs connaissances dans ce domaine, les incitant ainsi à poser d'autres gestes concrets par la suite, par exemple, le perfectionnement de leur langue seconde. En outre, elles ont eu une incidence majeure et durable sur la fréquentation des plateformes des médias sociaux du Commissariat. En effet, les nouveaux abonnés restent actifs sur nos comptes, bien au-delà de la durée de l'activité.

Le Commissariat envisage d'organiser, en novembre 2017, un forum national sur l'avenir des langues officielles et le bilinguisme, qui regroupera des participants des différents milieux intéressés (communautaires, gouvernementaux, scolaires). Cet événement d'une journée permettra à des groupes de toutes les régions du pays de participer à une discussion par webdiffusion. Le Commissariat a utilisé cette approche, avec beaucoup de succès, lors du dévoilement de son rapport sur le développement de la petite enfance, en octobre 2016. Nous sommes persuadés qu'au moyen du Web, nous pouvons susciter une conversation à l'échelle nationale, ce qui en retour incitera les intervenants à se réunir dans leur propre région et facilitera grandement la concertation nécessaire pour mettre de l'avant des actions concrètes pour des dossiers complexes.

Le Commissariat continuera de suivre de près les travaux visant l'élaboration et la mise en œuvre du prochain plan d'action du Gouvernement du Canada sur les langues officielles, et il fera les interventions nécessaires afin que celui-ci réponde aux besoins des communautés. Il participera activement aux discussions sur la modernisation du règlement sur la partie IV de la *Loi* afin de faire valoir l'importance d'élargir l'accès à des services au public de qualité égale dans les deux langues officielles. Il poursuivra la recherche amorcée pour déterminer les défis et les possibilités en matière de langues officielles à l'ère du numérique. Le commissaire effectuera un suivi de l'étude *Accès à la justice dans les deux langues officielles : améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*, publiée en août 2013, afin de veiller à la mise en œuvre des recommandations par la ministre de la Justice du Canada.

De plus, le Commissariat mettra en relief les résultats de ses travaux de recherche, tels que ceux sur l'offre active des services au public, la tenue de réunions bilingues et la petite enfance, au

moyen d'activités de promotion auprès des institutions fédérales pertinentes à travers le pays. Par ailleurs, il suivra de près les dossiers qui ont une incidence sur la dualité linguistique, notamment la publication des données du recensement, les travaux sur le contenu canadien à l'ère du numérique, le renouvellement de licences de la Société Radio-Canada et les langues autochtones, et il saisira les occasions pour intervenir auprès des acteurs clés. Enfin, il organisera des activités afin d'échanger avec les parlementaires au moment de l'arrivée du nouveau ou de la nouvelle commissaire.

Les activités ci-dessus s'inscrivent dans la priorité du Commissariat : tirer parti des festivités du 150e anniversaire de la Confédération pour accroître l'importance accordée à la dualité linguistique et pour souligner la nécessité de réfléchir à l'avenir de la politique linguistique du pays. Elles témoignent d'une approche proactive pour des dossiers névralgiques, permettant ainsi au Commissariat de rester à l'affût des activités gouvernementales qui ont une incidence sur la dualité linguistique et d'intervenir de manière efficace au moment des prises de décisions gouvernementales.

L'environnement des langues officielles sera en pleine effervescence en 2017-2018 compte tenu des nombreuses activités gouvernementales dans des domaines centraux, tels que la vitalité des communautés, l'accès aux services au public de qualité égale dans les deux langues officielles et les droits liés à la langue de travail des fonctionnaires fédéraux. Par surcroît, la dualité linguistique revêtira un caractère hautement symbolique dans le contexte du 150e anniversaire de la Confédération. La capacité soutenue d'agir de manière proactive dans ces dossiers, en temps opportun afin d'influencer les décisions gouvernementales, permet au commissaire de conserver sa crédibilité dans le plein exercice de son mandat.

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Le Parlement reçoit des conseils et de l'information sur l'incidence des changements apportés aux lois, aux règlements et aux politiques sur les langues officielles.	Nombre de comparutions devant les comités parlementaires et d'échanges avec des parlementaires.	28[1]	Mars 2018	9 Cible en 2013-2014: 3 Nombre de comparutions seulement	4 Cible en 2014-2015: 3 Nombre de comparutions seulement	27
La société canadienne	Nombre d'activités de	1 000	Mars 2018	2 189	1 518	1 439

[1] Cet indicateur de rendement comprend 3 comparutions devant les comités parlementaires et 25 échanges avec les parlementaires.

est informée des droits et obligations en matière de langues officielles et de la dualité linguistique comme étant une valeur fondamentale au Canada.	promotion[2].			Cible en 2013-2014: 310	Cible en 2014-2015: 310	
	Pourcentage des recommandations du commissaire (faites dans les rapports annuels, les études sur les politiques ou autres documents) qui ont été mises en œuvre, en totalité ou en partie, ou qui ont été résolues autrement dans un délai raisonnable.	60	Mars 2018	S/O Cet indicateur a été ajouté en 2015-2016 seulement	S/O Cet indicateur a été ajouté en 2015-2016 seulement	33%

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
6 840 895	6 840 895	6 840 895	6 840 895

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
57	57	57

[2] Par exemple : demandes de renseignements, discours, entrevues médiatiques, outils promotionnels, stands, communiqués de presse, liaison régionale avec les communautés de langue officielle et les institutions fédérales.

Services internes

Description

On entend par Services internes, les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes renvoient aux activités et aux ressources de dix catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes du ministère. Les dix catégories de service sont : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Toutefois, puisque les recours judiciaires sont prévus dans la *Loi sur les langues officielles*, les services juridiques sont exclus des services internes du Commissariat et font partie intégrante du programme de la protection des droits linguistiques. Il en va de même pour les services des communications du Commissariat qui, étant donné leur mandat spécifique, ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie du deuxième programme, soit la promotion de la dualité linguistique.

Faits saillants de la planification

Le Commissariat poursuivra le renouvellement de ses systèmes de gestion des activités, maintenant que les démarches prévues par le programme Protection ont été achevées avec succès. Il faudra également envisager de mettre en œuvre certaines initiatives en vue d'optimiser nos services pour mieux servir les Canadiens.

De plus, le Commissariat effectuera une revue de sa structure de gestion, de ses ressources et de ses résultats, y compris le cadre de mesure du rendement, afin de mieux évaluer sa contribution aux résultats. Au besoin, il réalignera ses ressources afin que l'organisation soit en mesure de faire progresser efficacement ses priorités en matière de langues officielles et de s'acquitter de son mandat.

Également, le Commissariat renforcera la gestion interne et, à cette fin, améliorera les solutions et les outils existants et en créera de nouveaux pour donner accès à des renseignements plus exhaustifs, exacts et à jour à l'appui d'une prise de décisions efficace (par ex., Mes RHGC).

Entre autres, le Commissariat mettra en œuvre un cycle de développement des applications qui lui permettra de gérer plus efficacement les solutions d'affaires qui appuient les programmes. L'organisation doit disposer de systèmes appropriés pour ses programmes, qui tiennent compte à la fois de ses besoins et de ses ressources limitées.

Le Commissariat se servira des systèmes pangouvernementaux et mettre en place des instruments de politiques connexes qui appuient ses priorités, tels que les résultats des exercices de renouvellement des politiques des organismes centraux dans les domaines de la dotation, de la classification, de la sécurité personnelle et des finances.

Dorénavant, la planification organisationnelle inclura un processus amélioré de planification des investissements. Le Commissariat continuera d'analyser les besoins organisationnels et l'allocation de ses ressources dans le but d'optimiser ses résultats.

Le Commissariat va également continuer à explorer la possibilité de rationaliser et de simplifier davantage ses processus opérationnels, notamment dans les domaines suivants : délégation, gestion budgétaire, gestion et surveillance.

Le Commissariat va entamer une transition en vue d'adopter un système financier commun avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et Services publics et Approvisionnement Canada.

Finalement, le Commissariat saisira les occasions de partenariat avec d'autres agents du Parlement afin d'accroître son efficacité, de mettre en commun des connaissances et de continuer de mettre en œuvre des pratiques exemplaires dans divers domaines, comme la technologie de l'information, les services administratifs, la formation et les programmes de ressources humaines.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
6 633 595	6 633 595	6 633 595	6 633 595

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
42	42	42

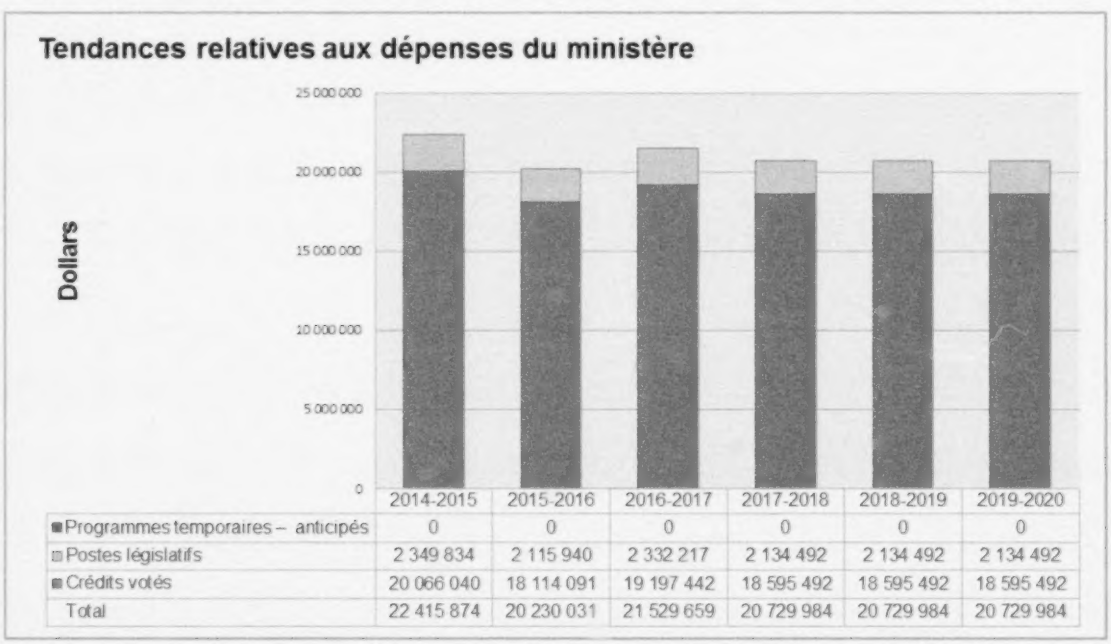
Dépenses et ressources humaines

Dépenses prévues

Sommaire de la planification budgétaire pour les programmes et les Services internes (dollars)

Programmes et Services internes	Dépenses pour 2014-2015	Dépenses pour 2015-2016	Dépenses prévues pour 2016-2017	Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
1.1 Protection des droits linguistiques	7 134 848	6 673 506	7 748 624	7 255 494	7 255 494	7 255 494	7 255 494
1.2 Promotion de la dualité linguistique	7 007 231	6 059 233	7 141 821	6 840 895	6 840 895	6 840 895	6 840 895
Total partiel	14 142,079	12 732 739	14 890 445	14 096 389	14 096 389	14 096 389	14 096 389
Services internes	8 273 795	7 497 292	6 639 214	6 633 595	6 633 595	6 633 595	6 633 595
Total	22 415 874	20 230 031	21 529 659	20 729 984	20 729 984	20 729 984	20 729 984

En 2016-2017, la distribution par programme pour les autorisations et les dépenses a été modifiée afin de mieux répondre aux exigences du *Guide sur la comptabilisation des dépenses des Services internes et l'établissement des rapports connexes*.



	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Programmes temporaires – anticipés	0	0	0	0	0	0
Postes législatifs	2 349 834	2 115 940	2 332 217	2 134 492	2 134 492	2 134 492
Crédits votés	20 066 040	18 114 091	19 197 442	18 595 492	18 595 492	18 595 492
Total	22 415 874	20 230 031	21 529 659	20 729 984	20 729 984	20 729 984

Ressources humaines planifiées

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les programmes et Services internes (équivalents temps plein ou ETP)

Programmes et Services internes	Équivalents temps plein pour 2014-2015	Équivalents temps plein pour 2015-2016	Équivalents temps plein prévus pour 2016-2017	Équivalents temps plein prévus pour 2017-2018	Équivalents temps plein prévus pour 2018-2019	Équivalents temps plein prévus pour 2019-2020
1.1 Protection des droits linguistiques	65	64	63	64	64	64
1.2 Promotion de la dualité linguistique	55	53	55	57	57	57
Total partiel	120	117	118	121	121	121
Services internes	46	44	42	42	42	42
Total	166	161	160	163	163	163

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits du Commissariat aux langues officielles, veuillez consulter le Budget principal des dépenses de 2017-2018.[ii]

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations du Commissariat. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du Plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, il est possible que les montants diffèrent.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web du Commissariat[iii].

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats des prévisions pour 2016-2017	Résultats prévus pour 2017-2018	Écart (résultats prévus pour 2017-2018 moins résultats des prévisions pour 2016-2017)
Total des dépenses	24 819 019	23 860 776	(958 243)
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	24 819 019	23 860 776	(958 243)

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Commissaire par intérim : Ghislaine Saikaley

Instrument habilitant : Paragraphe 56(1)[iv] de la *Loi sur les langues officielles*

Année de création : 1970

Autre : Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution de la Chambre des communes et du Sénat. Il relève directement du Parlement.

Cadre de présentation de rapports

Voici le résultat stratégique et l'Architecture d'alignement des programmes du Commissariat pour 2017-2018 :

1. **Résultat stratégique :** Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

    1.1 Programme : Protection des droits linguistiques

    1.2 Programme : Promotion de la dualité linguistique

Services internes

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles sur le site Web du Commissariat[v].

- Évaluations à venir au cours des cinq prochains exercices
- Audit interne à venir au cours du prochain exercice

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie des estimations et des prévisions des coûts pour ces mesures chaque année dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales[VI]. Ce rapport fournit également des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes de dépenses fédérales. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du Commissariat[vii] ou communiquer avec l'un des bureaux suivants :

ADMINISTRATION CENTRALE

30, rue Victoria, 6e étage
Gatineau (Québec) K1A 0T8

Tél. : 819-420-4877 ou
1-877-996-6368
ATS : 1-800-880-1990
Téléc. : 819-420-4873
Courrier électronique :
information@clo-ocol.gc.ca
www.twitter.com/CLOduCanada
www.facebook.com/languesofficielles

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique
Moncton
Tél. : 506-851-7047 ou
1-800-561-7109
Téléc. : 506-851-7046

Région du Québec
Montréal
Tél. : 514-283-4996 ou
1-800-363— 0628
Téléc. : 514-283-6677

Région de l'Ontario
Toronto
Tél. : 416-973-1903 ou
1-800-387— 0635
Téléc. : 416-973-1906

Sudbury
Tél. : 705-671-4101 ou
1-888-272-3704
Téléc. : 705-671-4100

Région du Manitoba et de la Saskatchewan
Winnipeg
Tél. : 204-983-2111 ou
1-800-665-8731
Téléc. : 204-983-7801

Regina
Tél. : 306-780-7866 ou
1-800-665-8731
Téléc. : 306-780-7896

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut
Edmonton
Tél. : 780-495-3111 ou
1-800-661-3642
Téléc. : 780-495-4094

Vancouver
Tél. : 1-800-661-3642

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)
Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)
Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)
Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)
Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)
Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)
Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)
Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)
En ce qui a trait aux Plans ministériels et aux Rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.
Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)
Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent)
Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator)
Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)
Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiatives)
Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (p. ex., par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

plan (plans)
Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Plan ministériel (Departmental Plan)
Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priorities)
Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)
Aux fins du Plan ministériel 2017-2018, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c.-à-d. la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)
Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program)
Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program)
Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)
Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

rendement (performance)
Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Responsabilité essentielle (Core Responsibility)
Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une Responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (results)
Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat ministériel (Departmental Result)
Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

résultat stratégique (Strategic Outcome)
Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure)
Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin d'ouvrage

i http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/page-6.html#docCont

ii http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp

iii http://www.languesofficielles.gc.ca/fr/transparence/index

iv http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/page-6.html#docCont

v http://www.officiallanguages.gc.ca/fr/transparence/index

vi http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

vii http://www.languesofficielles.gc.ca/fr